Océ Deutschland GmbH
CSS
Oktober 2012

Océ Online Service

Site Administrator und Call Handler

Océ Online Service - Benutzerhandbuch

© Océ-Deutschland GmbH

Der Inhalt dieses Dokumentes darf ohne vorherige schriftliche Erlaubnis durch die Océ-Deutschland GmbH nicht (ganz oder teilweise) reproduziert, benutzt oder veröffentlicht werden. Das Copyright gilt für alle Formen der Speicherung und Reproduktion, in die die vorliegenden Informationen eingeflossen sind, einschließlich und zwar ohne Begrenzung Magnetspeicher, Computerausdrucke und visuelle Anzeigen.

Inhalt

Inhalt 2

Allgemein 4

So werden Sie Site Administrator 5

Sie werden von Océ eingeladen 5

Sie werden von Océ hochgestuft 7

Sie fordern den Site Administrator-Status über „Mein Account“ bei Océ an 7

Anmelden bei Océ Online Service 8

Startseite 9

Service Auftrag erfassen 10

Schritt 1: System auswählen 10

Schritt 2: Angaben zum Auftrag 12

Schritt 3: Prüfen & Senden 15

Schritt 4: Bestätigung 16

Serviceaufträge 17

Mein Profil 19

Meine Benutzer 20

Benutzer 21

Übersicht aller Systeme 23

Anfragen 25

Meine Systeme 27

Meine Systeme 27

Adresse 29

Adressdaten 29

Kontaktdaten (Ansprechpartner) 30

System 32

Anleitung 33

News 34

Grundlagen der Navigation 35

Rasterfunktionalität 35

Filtern des Ergebnisses im Raster – Nur auf der Seite „Meine Benutzer“ 36

Ändern der Reihenfolge der Rastereinträge 37

Ändern der Reihenfolge der Rasterspalten 37

Ändern der Spaltenbreite 37

Allgemein

In der Anwendung Océ Online Service (OOS) gibt es drei unterschiedliche Rollen:

1. Registrierter User
2. Site Administrator
3. Call Handler

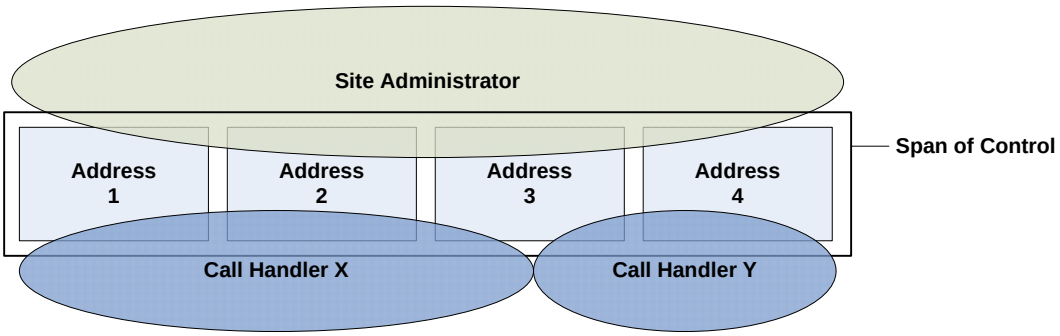
Ein Registrierter User hat die grundlegende Rolle in der Anwendung inne. Jeder Benutzer, der einen Océ-Account erstellt, erhält automatisch die Rolle Registrierter User.
Benutzer mit dieser Rolle können lediglich Serviceaufträge erstellen und verfügen über geringe Funktionalität. Um einen Serviceauftrag zu erstellen, benötigen Sie eine eindeutige Kombination von Systeminformationen (z. B. Model (System-ID) und Seriennummer).

Die Rolle Site Administrator kann ausschließlich von Océ zugewiesen werden. Océ überprüft Ihre Benutzer- und Unternehmensdaten und autorisiert Sie für bestimmte Adressen. Hierbei handelt es sich um Adressen, an denen sich die entsprechenden Systeme befinden.
Ein Site Administrator kann unmittelbar auf alle Océ-Systeme zugreifen, für die er autorisiert ist, und verfügt über mehr Funktionalität, um nach den entsprechenden Systemen zu suchen und standortspezifische Einstellungen festzulegen.

Ein Call Handler kann ausschließlich von einem Site Administrator erstellt werden. Ein Site Administrator kann einen oder mehrere Call Handler erstellen und sie für alle oder für bestimmte Adressen in seinem eigenen Zuständigkeitsbereich autorisieren, der unter der Bezeichnung „Übersicht aller Systeme“ angezeigt wird.

Die „Übersicht aller Systeme“ ist eine Auflistung von Installationsadressen, an denen sich Systeme befinden. Océ definiert diese Liste der Systeme. Eine Erweiterung der Liste ist möglich. Sie stellen einfach eine Anfrage mit den Informationen der Systeme.

Hier sehen Sie eine grafische Darstellung einer „Übersicht aller Systeme“ in Kombination mit den Rollen Site Administrator und Call Handler:



In diesem Handbuch werden nur die Rollen Site Administrator und Call Handler beschrieben.
Funktionalität im Zusammenhang mit Océ Managed Print Services wird in diesem Dokument nicht erläutert.

So werden Sie Site Administrator

Es gibt drei Möglichkeiten, Site Administrator zu werden:
1. Sie werden von Océ eingeladen
2. Sie werden von Océ hochgestuft
3. Sie fordern den Site Administrator-Status über „Mein Account“ bei Océ an

Sie werden von Océ eingeladen

Océ lädt Sie ein Ihre Serviceaufträge, wenn Sie noch nicht über einen Océ-Account verfügen, über Océ Online Service zu melden.
Andernfalls ist eine Hochstufung (Upgrade) möglich (Schritt 2).

Bei einer Einladung durch Océ wird eine E-Mail an Ihre E-Mail Adresse gesendet. Ein Beispiel für eine solche E-Mail sehen Sie in Abbildung 1.
Sie müssen Ihren Account mit der Mailadresse erstellen, an die diese E-Mail gesendet wurde.

Während der Erstellung Ihres Accounts werden Sie aufgefordert, die Registrierung zu bestätigen, indem Sie den Account aktivieren (Abbildung 2) . Diese Registrierung ist Voraussetzung für die Anmeldung am Océ Online Service.

Abbildung 1

OnlineService Océ Einladung

océ Printing for Professionals

Canon CANON GROUP

Océ lädt Sie ein für die Funktion des Site Administrator!

Sehr geehrte/r Kreft, Gerhard Kreft,

Océ Online Service lädt Sie ein zur Funktion des Site Administrator.
Als Site Administrator haben Sie Zugriff auf nachfolgende Funktionalitäten:

- Eine Übersicht aller Ihrer installierten Océ Systeme
- Volle Track und Trace Funktionalität aller Serviceaufträge in Ihren Unternehmen
- Ändern der Maschinen und Zugangsdaten in Ihren Unternehmen
- Ändern der Kontakt Personen in Ihren Unternehmen

Voraussetzung für die erweiterten Funktionalitäten ist ein Océ Account, diesen anzulegen ist einfach und kostenfrei!
Bitte klicken Sie auf den Link:

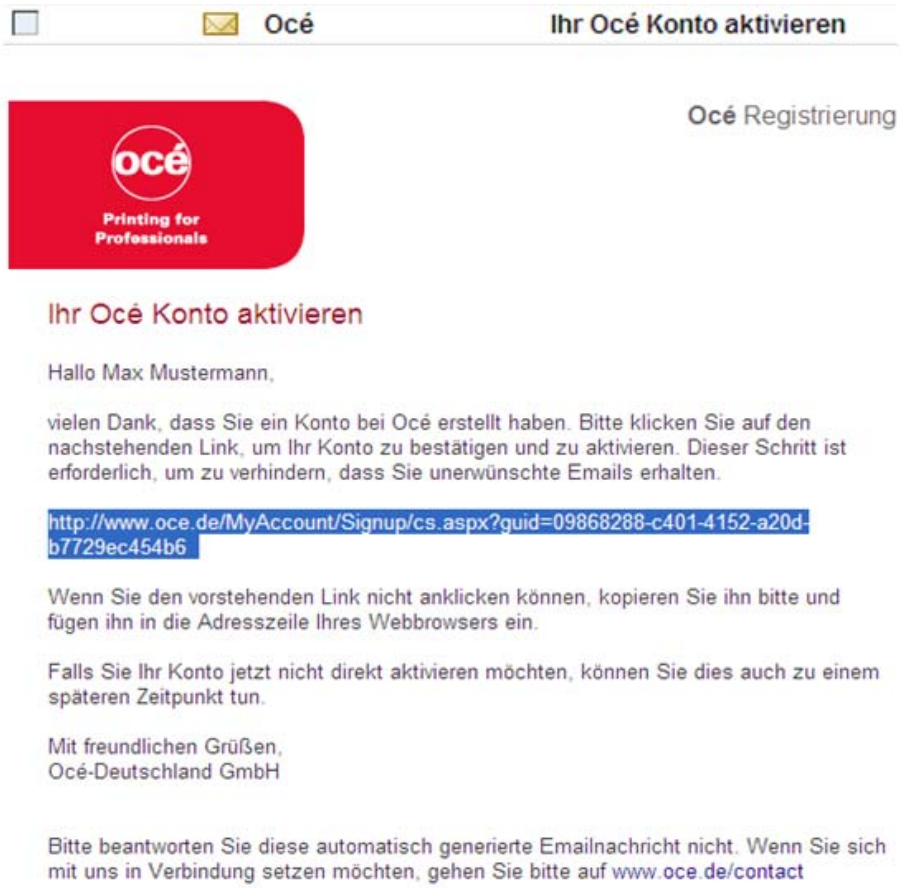
http://www.oce.de/MyAccount/Signup/

Achtung: Es ist wichtig das Sie sich mit der Email Adresse registrieren, die auch in der Einladung angegeben war.

Bei Fragen oder Bemerkungen senden Sie uns eine Email an folgende Adresse:
AdminOceOnlineService-de@oce.com

Mit freundlichen Grüßen,
Ihr Océ Kundendienst

Abbildung 2

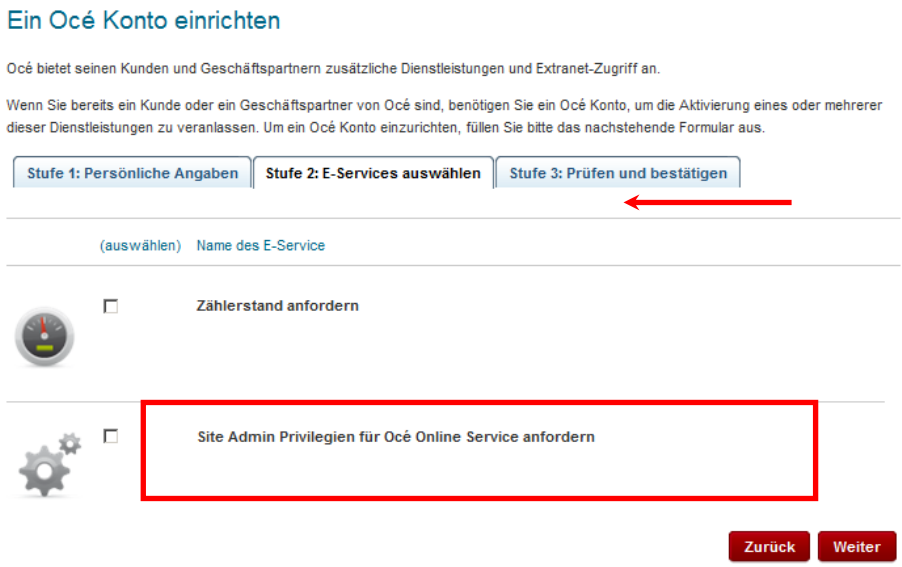

Océ
Ihr Océ Konto aktivieren
Océ Registrierung
océ
Printing for Professionals
Ihr Océ Konto aktivieren
Hallo Max Mustermann,
vielen Dank, dass Sie ein Konto bei Océ erstellt haben. Bitte klicken Sie auf den nachstehenden Link, um Ihr Konto zu bestätigen und zu aktivieren. Dieser Schritt ist erforderlich, um zu verhindern, dass Sie unerwünschte Emails erhalten.
http://www.oce.de/MyAccount/Signup/cs.aspx?guid=09868288-c401-4152-a20d-b7729ec454b6
Wenn Sie den vorstehenden Link nicht anklicken können, kopieren Sie ihn bitte und fügen ihn in die Adresszeile Ihres Webbrowsers ein.
Falls Sie Ihr Konto jetzt nicht direkt aktivieren möchten, können Sie dies auch zu einem späteren Zeitpunkt tun.
Mit freundlichen Grüßen,
Océ-Deutschland GmbH
Bitte beantworten Sie diese automatisch generierte Emailnachricht nicht. Wenn Sie sich mit uns in Verbindung setzen möchten, gehen Sie bitte auf www.oce.de/contact

Sie werden von Océ hochgestuft

Wenn Sie bereits über einen Océ-Account verfügen, kann Océ Ihre Rolle von Registrierter User auf Site Administrator hochstufen. In diesem Fall werden Sie per E-Mail informiert.

Sie fordern den Site Administrator-Status über „Mein Account“ bei Océ an

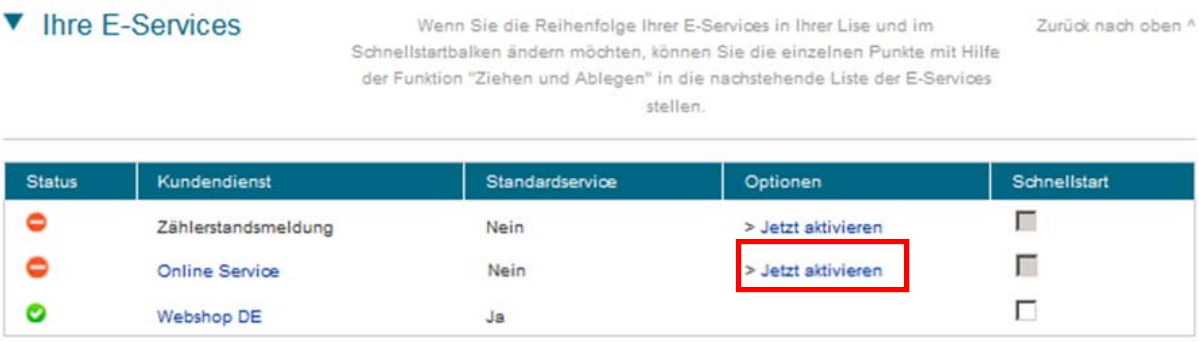
Sie können Océ auffordern, Ihre Rolle auf Site Administrator hochzustufen.
Sie können die Hochstufung folgendermaßen anfragen:
1. Während der Registrierung Ihres Accounts
2. Über Einstellungen unter „Mein Account“


Ein Océ Konto einrichten
Océ bietet seinen Kunden und Geschäftspartnern zusätzliche Dienstleistungen und Extranet-Zugriff an.
Wenn Sie bereits ein Kunde oder ein Geschäftspartner von Océ sind, benötigen Sie ein Océ Konto, um die Aktivierung eines oder mehrerer dieser Dienstleistungen zu veranlassen. Um ein Océ Konto einzurichten, füllen Sie bitte das nachstehende Formular aus.
Stufe 1: Persönliche Angaben
Stufe 2: E-Services auswählen
Stufe 3: Prüfen und bestätigen
(auswählen)
Name des E-Service
Zählerstand anfordern
Site Admin Privilegien für Océ Online Service anfordern
Zurück
Weiter

Klicken Sie auf die entsprechende Option, und geben Sie eines Ihrer Systeme mit zugehörigen Seriennummer oder Kundennummer ein.
Océ erhält diese Anfrage und stuft ggf. Ihren Account hoch.

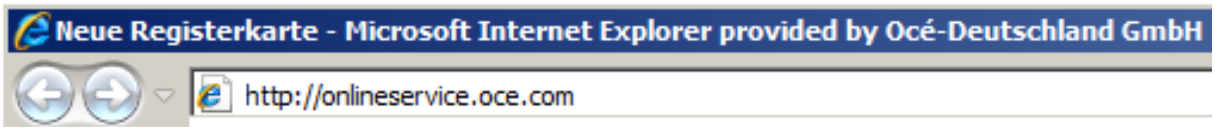
Über Einstellungen unter „Mein Account“

Wenn Sie bereits über einen Account verfügen, können Sie die Option für Site Administrator-Rechte über die folgenden Einstellungen auswählen:



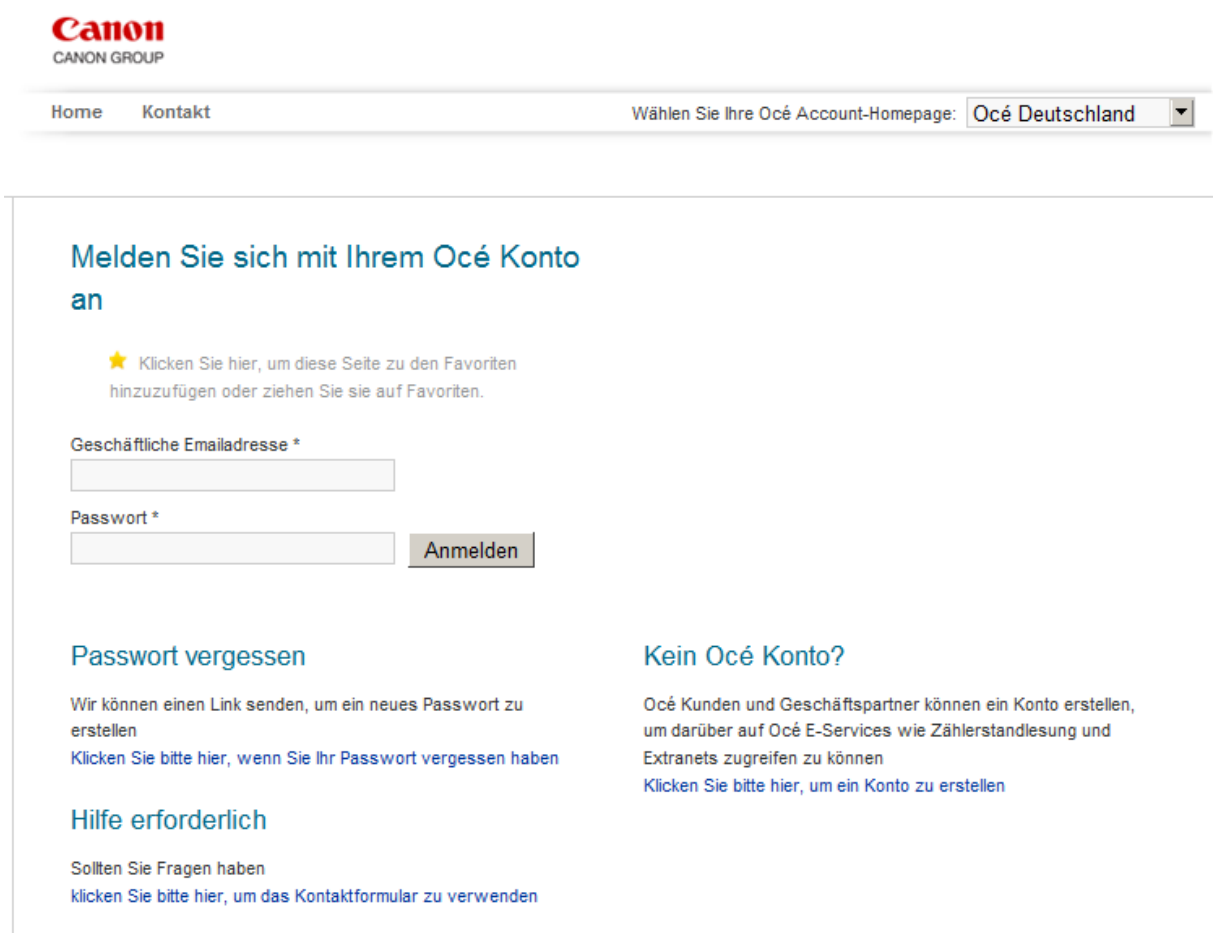
Anmelden bei Océ Online Service

Zur Anmeldung bei Océ Online Service können Sie die folgende URL eingeben:
http://onlineservice.oce.com



Ggf. wird ein Anmeldebildschirm angezeigt. Geben Sie die Anmeldeinformationen für Ihr Océ-Account ein und klicken Sie auf „Anmeldung“.

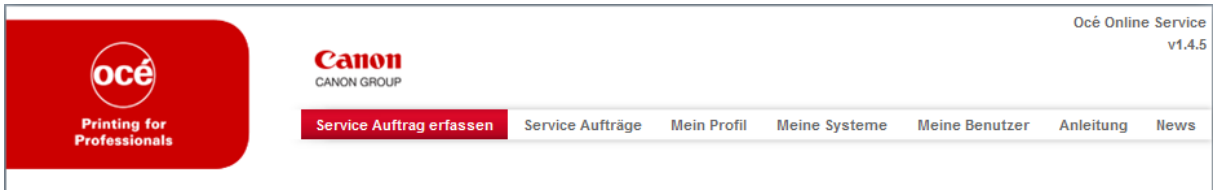
Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, klicken Sie auf den entsprechenden Link.


Canon
CANON GROUP
Home
Kontakt
Wählen Sie Ihre Océ Account-Homepage:
Océ Deutschland
Melden Sie sich mit Ihrem Océ Konto an
Klicken Sie hier, um diese Seite zu den Favoriten hinzuzufügen oder ziehen Sie sie auf Favoriten.
Geschäftliche Emailadresse *
Passwort *
Anmelden
Passwort vergessen
Wir können einen Link senden, um ein neues Passwort zu erstellen
Klicken Sie bitte hier, wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben
Kein Océ Konto?
Océ Kunden und Geschäftspartner können ein Konto erstellen, um darüber auf Océ E-Services wie Zählerstandlesung und Extranets zugreifen zu können
Klicken Sie bitte hier, um ein Konto zu erstellen
Hilfe erforderlich
Sollten Sie Fragen haben
klicken Sie bitte hier, um das Kontaktformular zu verwenden

Startseite

Nach der Anmeldung wird die Startseite von Océ Online Service angezeigt.
Auf dieser Seite finden Sie oben eine Menüleiste und ggf. darunter die entsprechenden Optionen.

Die Menüleiste enthält Optionen und Unteroptionen:
1. Service Auftrag erfassen
2. Service Aufträge
3. Mein Profil
4. Meine Systeme
5. Meine Benutzer
6. Kurzanleitung
7. News



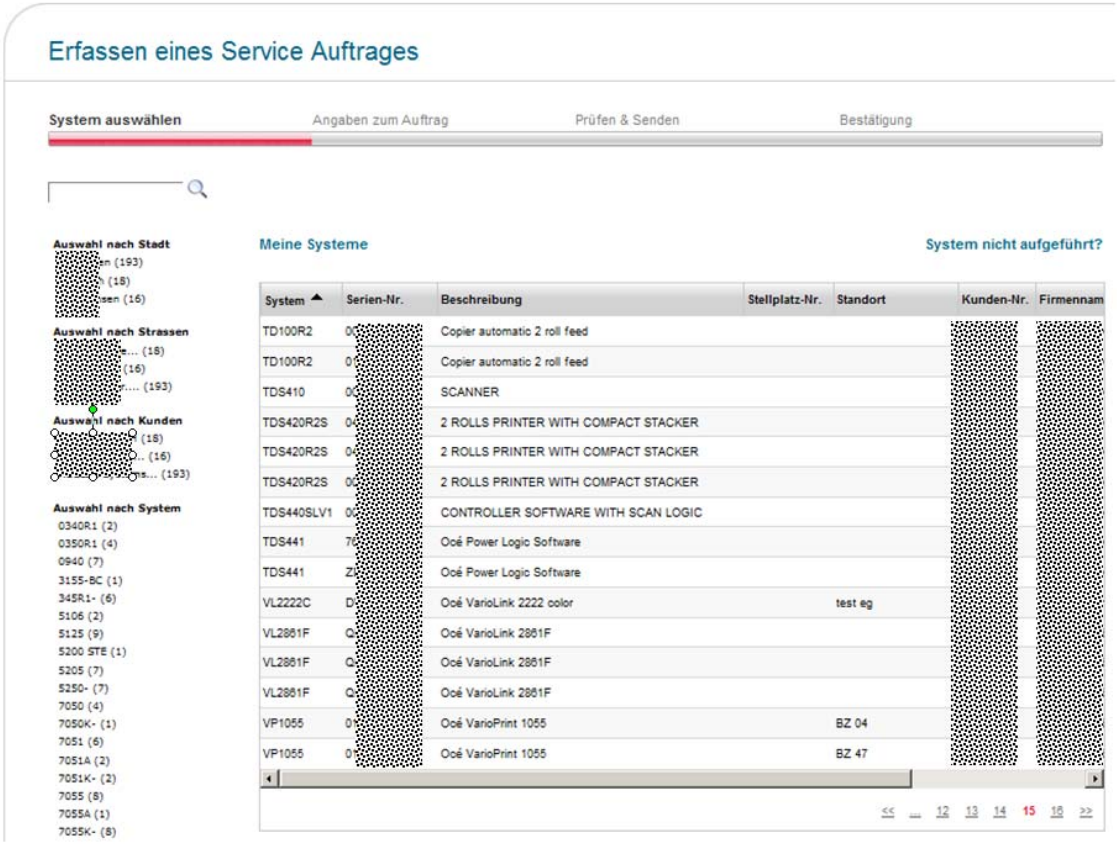
Standardmäßig wird die Seite „Service Auftrag erfassen“ angezeigt.
Für Benutzer mit der Rolle „Call Handler“ wird die Seite „Meine Benutzer“ nicht angezeigt.

Klicken Sie auf ein Menüpunkt, um die entsprechende Seite zu öffnen.

Die Menüoptionen werden in den folgenden Kapiteln beschrieben.

Service Auftrag erfassen

Schritt 1: System auswählen



Diese Seite besteht aus mehreren Bereichen.
Oben sind 4 Schritte für die Erstellung eines Serviceauftrags aufgeführt. Der aktuelle Schritt ist jeweils rot markiert.

Die Auflistung aller Adressen, an denen sich Ihre Systeme befinden, wird als „Übersicht aller Systeme“ bezeichnet.
In der Mitte der Seite sehen Sie alle Systeme, für die Sie autorisiert sind, in einem Raster.

Falls mehr Systeme vorhanden sind, als im Raster angezeigt werden können, zeigen Zahlen unten rechts, dass weitere Seiten vorhanden sind. Hier können Sie die 2., 3. Ergebnisseite usw. auswählen. Wenn Sie auf << bzw. >> klicken, wird die erste bzw. letzte Ergebnisseite angezeigt.

Links finden Sie Auswahlkategorien, mit denen Sie leicht ein System auswählen können. Die Anzahl der Systeme, die zu einer Kategorie gehören, wird in Klammern angezeigt.

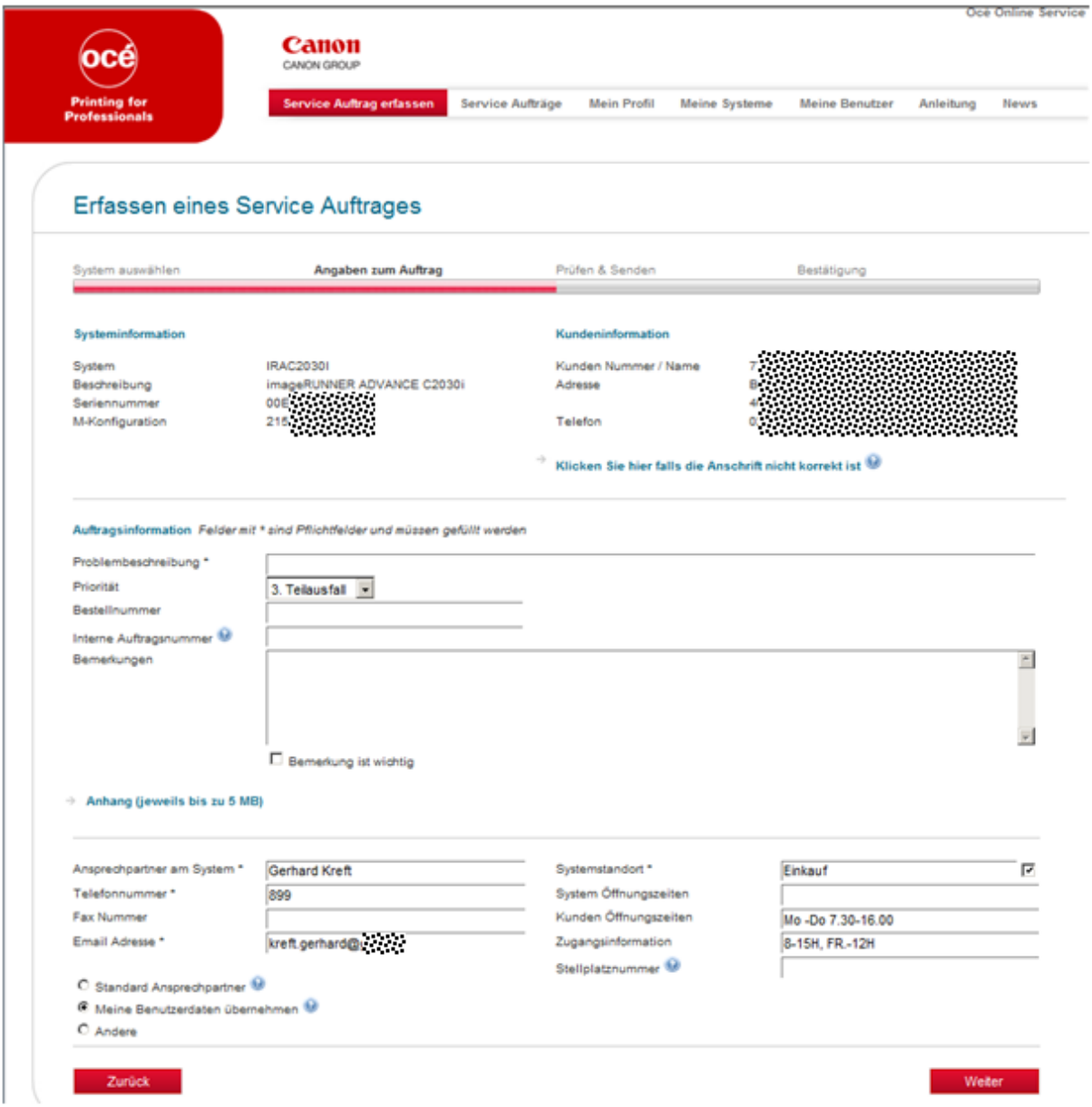
Wenn Sie auf einen der Werte in einer Kategorie klicken, werden die Systeme im Raster gefiltert.
Oben im Raster sehen Sie, welche Filtereinstellungen angewendet wurden.

Durch Klicken auf das rote Symbol kann der Filter aufgehoben werden. Das Raster wird automatisch aktualisiert.

Anmerkung:
Die Raster in Océ Online Service bieten eine Reihe bequemer Funktionen. Weitere Informationen zur Rasterfunktionalität finden Sie im Kapitel zu Grundlagen der Navigation – Rasterfunktionalität.
Wenn Sie Adressen und Systeme als Favoriten markiert haben (siehe Kapitel zu „Meine Systeme“), werden nur diese Favoriten angezeigt.
Wenn Sie alle Systeme in Ihrer „Übersicht aller Systeme“ anzeigen möchten, klicken Sie auf „Anzeige aller Systeme“.

Gehen Sie zu Schritt 2, indem Sie auf ein System im Raster doppelklicken oder indem Sie ein System auswählen und auf die Schaltfläche „Weiter“ klicken.

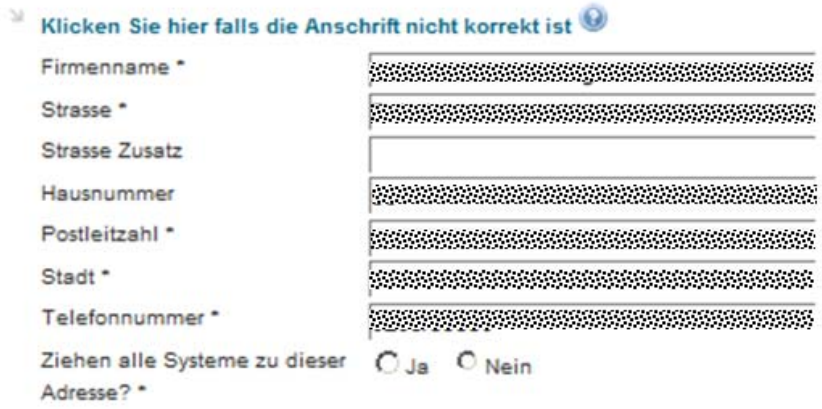
Schritt 2: Angaben zum Auftrag



Auf dieser Seite werden allgemeine Informationen angezeigt und relevante Informationen für den Serviceauftrag können hinzugefügt werden.

In den Abschnitten mit System- und Kundeninformationen können Sie die Daten auf Korrektheit überprüfen. Wenn die Adresse nicht richtig ist, klicken Sie auf den Link „Klicken Sie hier falls die Anschrift nicht korrekt ist“.

Zusätzliche Felder mit den aktuellen Werten werden angezeigt. Hier können Sie die Adresse korrigieren.



Diese Informationen werden während der Erstellung des Serviceauftrags gespeichert und von Océ verarbeitet. Bis die Adressänderung verarbeitet ist, wird diese Adresse für jeden erstellten Auftrag verwendet.

Mit der letzten Option wird angegeben, ob die Adresse für alle Systeme geändert werden soll oder nur für das System, für das Sie gerade einen Auftrag erstellen.

In der Mitte der Seite unter *Auftragsinformation* können Sie die Problembeschreibung, Priorität und Referenznummern hinzufügen. Es können auch Anlagen (Dateien) hinzugefügt werden.

Eine zusätzliche Bemerkung kann ebenfalls hinzugefügt werden. Sie können die Option „Bemerkung ist wichtig“ verwenden, um ihre Dringlichkeit zu erhöhen. Die Serviceabteilung von Océ liest diese Informationen dann sofort. Bitte verwenden Sie diese Option mit Bedacht.

Zum Schluss können Sie Informationen zum Ansprechpartner und zum System hinzufügen oder ändern.

Es gibt drei Möglichkeiten, den Ansprechpartner für den Auftrag zu definieren.
1. Standard Ansprechpartner
Der Ansprechpartner für diesen Serviceauftrag ist die Person, die als standardmäßiger Ansprechpartner für dieses System definiert ist.

2. Meine Benutzerdaten übernehmen
Falls der standardmäßige Ansprechpartner nicht verfügbar ist und Sie den Auftrag annehmen, können Sie diese Option auswählen. Die Felder für den Ansprechpartner des Auftrags werden dann mit Ihren Benutzerdaten ausgefüllt.

3. Andere
Weder der standardmäßigen Ansprechpartner, noch Sie selbst.
Es wird eine Liste aller unter dieser Adresse bekannten Ansprechpartner angezeigt. Wählen Sie den gewünschten Ansprechpartner aus.

Anmerkung:
Wie die Liste der Ansprechpartner gepflegt wird, können Sie im Kapitel „Meine Systeme“ nachlesen.

Sie können die Felder natürlich auch manuell ausfüllen.

Um sicherzustellen, dass die Servicetechniker das richtige System besuchen, müssen Sie den Systemstandort durch Aktivieren des entsprechenden Kontrollkästchens bestätigen.

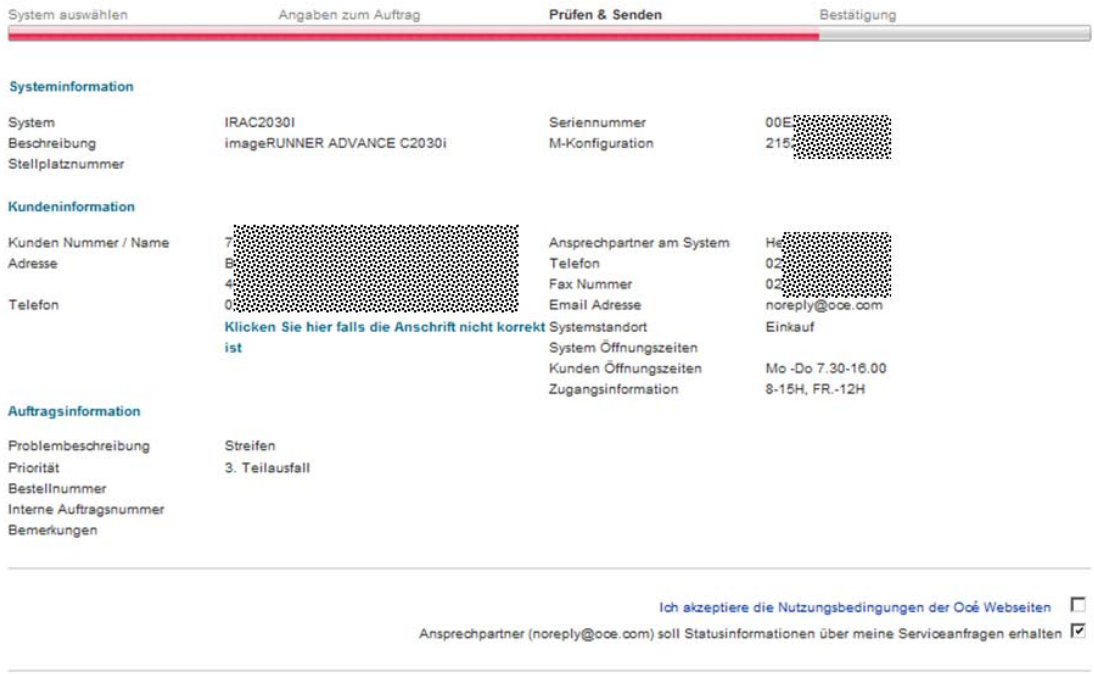
Rechts können Sie Informationen zum Systemstandort und zum Zugang zu diesem hinzufügen und/oder ändern.

Klicken Sie auf „Weiter“, um zu Schritt 3 zu gelangen.

Schritt 3: Prüfen & Senden

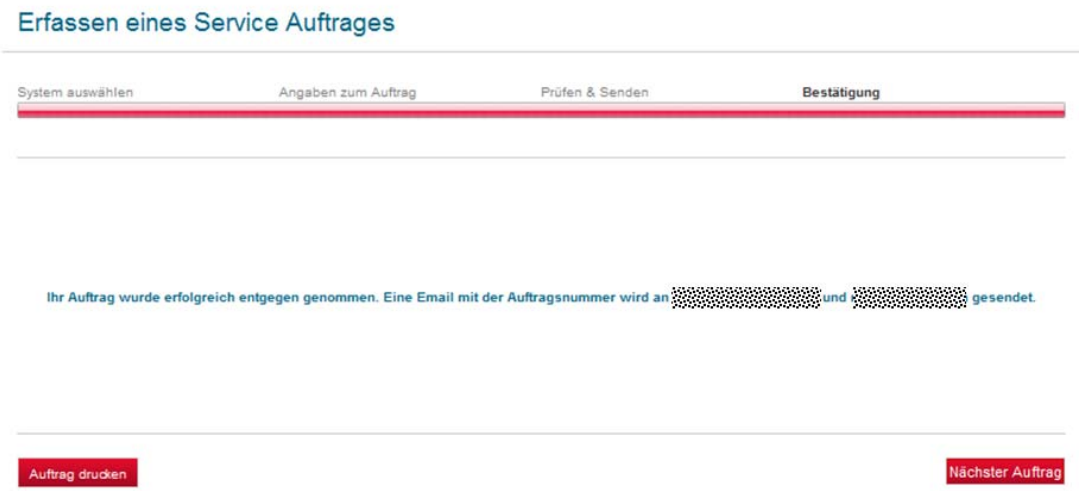
Auf dieser Seite können Sie Ihre Daten noch einmal prüfen und den Serviceauftrag bestätigen. Um den Vorgang fortzusetzen, müssen Sie Folgendem zustimmen:

- Nutzungsbedingungen, um zu bestätigen, dass Sie die Informationen richtig eingegeben haben und dass Sie von Océ offiziell einen Service anfordern.
- Rechnung für Zeit und Material (soweit zutreffend). Wenn das System nicht durch einen Vertrag abgedeckt ist, müssen Sie bestätigen, dass Sie bereit sind, die Kosten für Arbeitzeit, Anfahrt und/oder Ersatzteile zu tragen.
- Wenn der Ansprechpartner für diesen Auftrag nicht die Person ist, die den Auftrag erstellt, und nicht Site Administrator oder Call Handler ist, kann eine Bestätigungsmail an die angegebene Mailadresse gesendet werden.



Schritt 4: Bestätigung

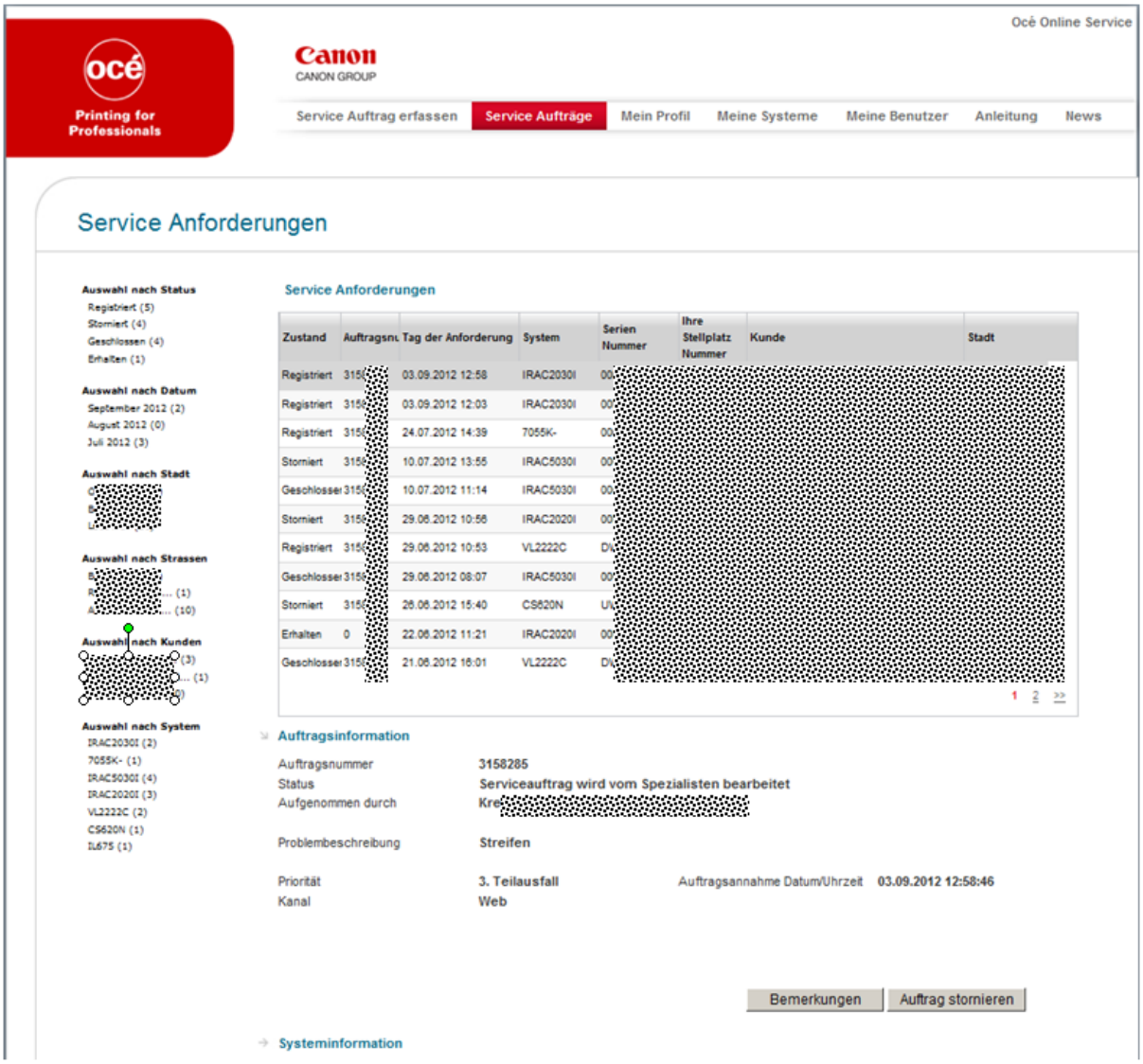
Auf der letzten Seite wird die Erstellung Ihres Serviceauftrags bestätigt. Außerdem werden alle Benutzer angezeigt, die eine E-Mail für diesen Auftrag erhalten (siehe Schritt 3 und das Kapitel zu „Mein Profil“).


Erfassen eines Service Auftrages
System auswählen
Angaben zum Auftrag
Prüfen & Senden
Bestätigung
Ihr Auftrag wurde erfolgreich entgegen genommen. Eine Email mit der Auftragsnummer wird an [redacted] und [redacted] gesendet.
Auftrag drucken
Nächster Auftrag

Die Bestätigungsmail für den Serviceauftrag kann über die Schaltfläche „Drucken“ gedruckt werden. Wenn Sie noch einen Serviceauftrag erstellen möchten, können Sie die Schaltfläche „Nächster Auftrag“ verwenden.

Serviceaufträge

Auf dieser Seite sehen Sie alle Serviceaufträge, die für Ihre „Übersicht aller Systeme“ protokolliert sind.



Links finden Sie die Kategorien, die Sie als Filter für das Raster der Serviceaufträge verwenden können. Dies ist die gleiche Funktionalität wie „Service Auftrag erfassen“.

Anmerkung:
Die Raster in Océ Online Service bieten eine Reihe bequemer Funktionen. Weitere Informationen zur Rasterfunktionalität finden Sie im Kapitel zu Grundlagen der Navigation – Rasterfunktionalität.

Im Raster werden alle Serviceaufträge angezeigt.
Wählen Sie einen Auftrag aus, um weitere Details anzuzeigen.

All rights reserved.

Einige Felder bedürfen weiterer Erläuterungen:

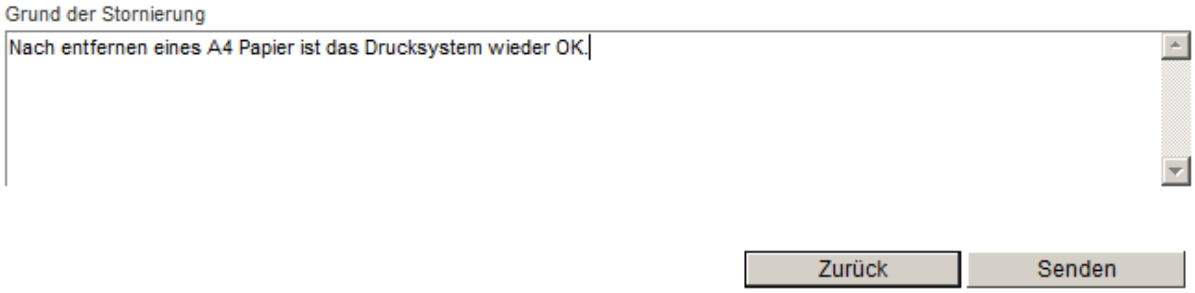
Status
Dies ist der aktuelle Status des Auftrags. Im Raster sehen Sie eine kurze Beschreibung. Auf der Seite sehen Sie eine lange Beschreibung.

Kanal
In diesem Feld wird beschrieben, über welchen Kanal der Auftrag erstellt wurde: Internet, Telefon oder eService.

Bemerkungen
In diesem Raster sehen Sie alle Bemerkungen, die Sie oder Océ (telefonisch) hinzugefügt haben.

Mithilfe der Schaltfläche „Bemerkungen“ können Sie dem Serviceauftrag eine Bemerkung hinzufügen. Diese ist dann für Océ sichtbar.

Mithilfe der Schaltfläche „Auftrag stornieren“ können Sie Océ informieren, dass der Serviceauftrag storniert werden soll.
Sie werden dann aufgefordert, den Grund für die Stornierung anzugeben.
Füllen Sie dieses Feld aus.

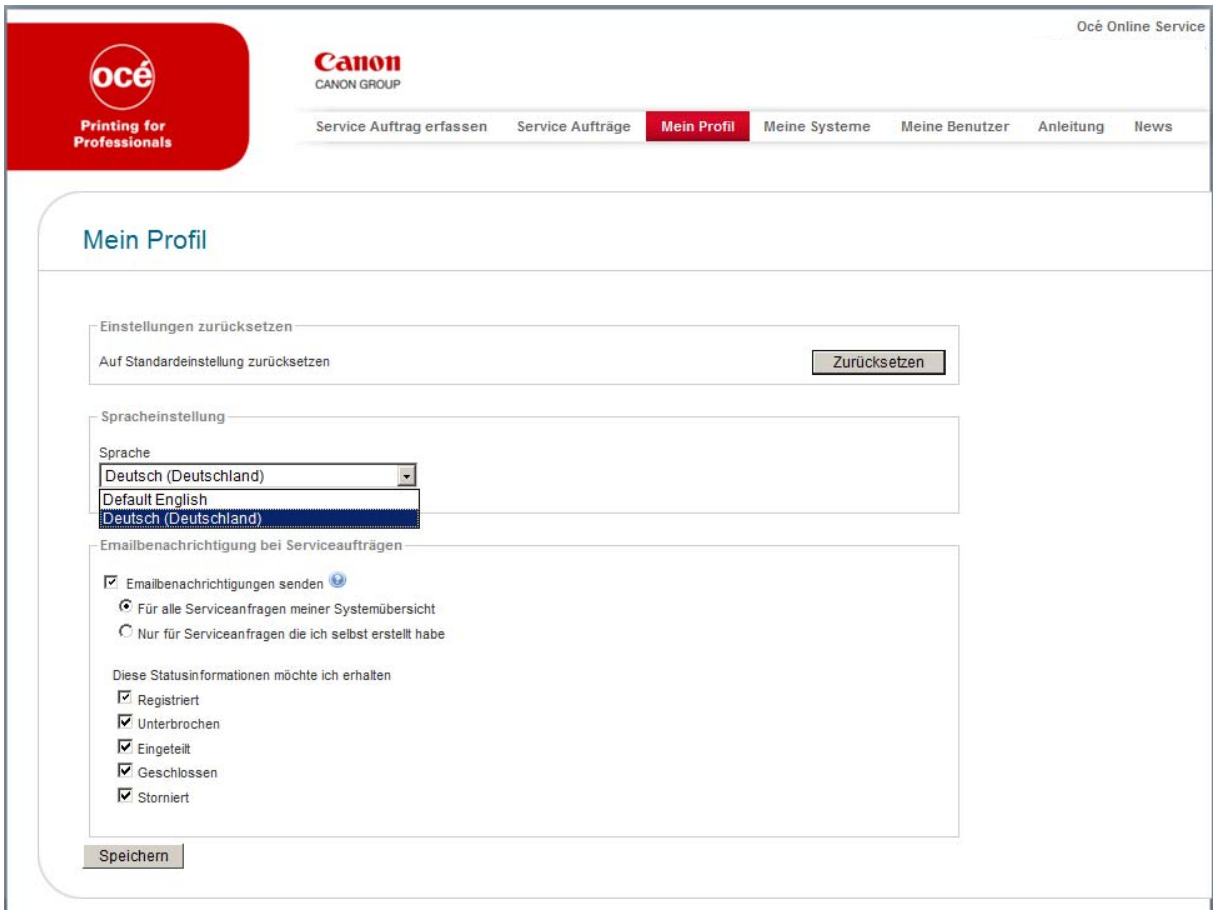


Bestätigen Sie die Stornierung mit der Schaltfläche „Senden“.

Wenn Sie die Stornierung des Serviceauftrags nicht bestätigen möchten, verwenden Sie die Schaltfläche „Zurück“ zum Abbrechen.

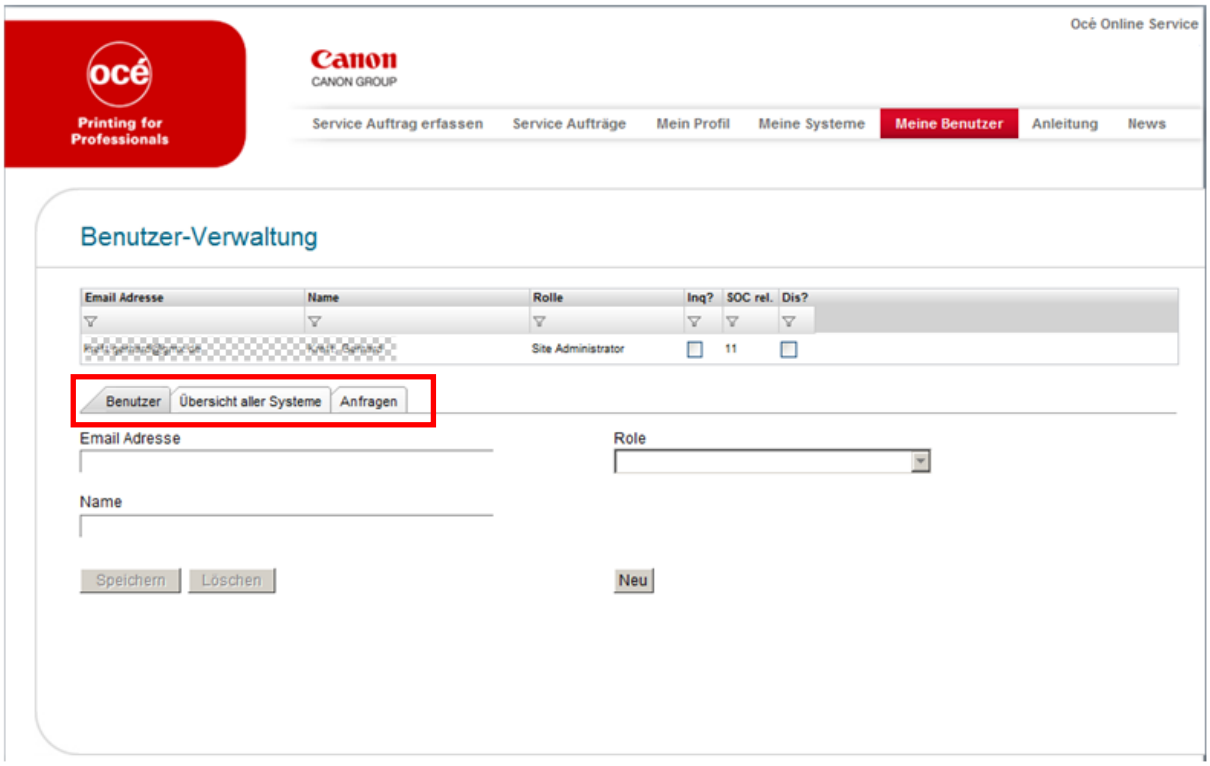
Mein Profil

Auf der Seite „Mein Profil“ sind folgende Aktionen möglich:
Die Standardeinstellungen für Filter, Sortierung, Breite und Reihenfolge für alle Fenster „Zurückzusetzen“ (siehe Kapitel zu Grundlagen der Navigation – Rasterfunktionalität)
Die bevorzugte Sprache auswählen
Einstellungen zu E-Mail-Benachrichtigungen für Serviceaufträge festlegen:
Erhalt von Benachrichtigungs-E-Mails für (Ihre) Serviceaufträge
Liste unterstützter Status, über die Sie informiert werden möchten



Meine Benutzer

Auf dieser Seite werden nicht nur Ihren eigenen Benutzeraccount, sondern auch andere Site Administratoren und/oder Call Handler angezeigt.



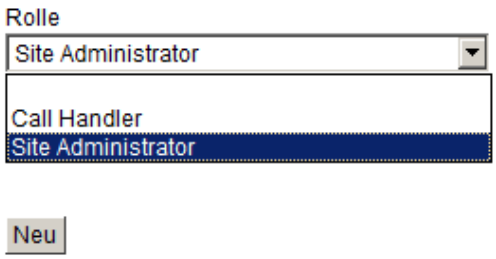
Unter dem Benutzerraster stehen mehrere Registerkarten zur Verfügung:
- Benutzer
- Übersicht aller Systeme
- Anfragen

Benutzer

Auf dieser Registerkarte werden die Benutzerinformationen angezeigt.

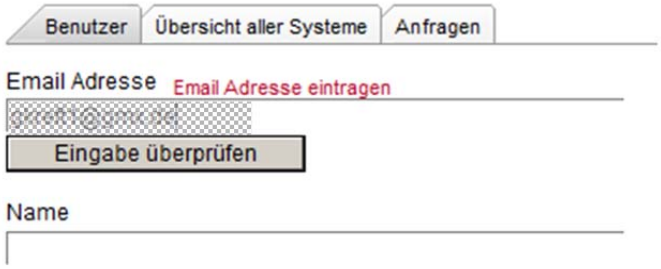
Sie müssen einen Benutzer im Raster auswählen, um seine Informationen anzusehen oder zu ändern.

Einen Benutzer hochstufen
Sie können einen Call Handler zum Site Administrator hochstufen, indem Sie auf das Menü „Rolle“ klicken und dann „Site Administrator“ auswählen.



Klicken Sie auf „Speichern“, um die Änderungen zu speichern.

Einladen als Call Handler
Wenn Sie einen Kollegen einladen möchten, Call Handler zu werden, klicken Sie auf „Neu“ und geben Sie die Mailadresse dieses Benutzers ein.
Klicken Sie danach auf „Eingabe überprüfen“.



Nun wird überprüft, ob die eingegebene Mailadresse bei Océ bereits bekannt ist.

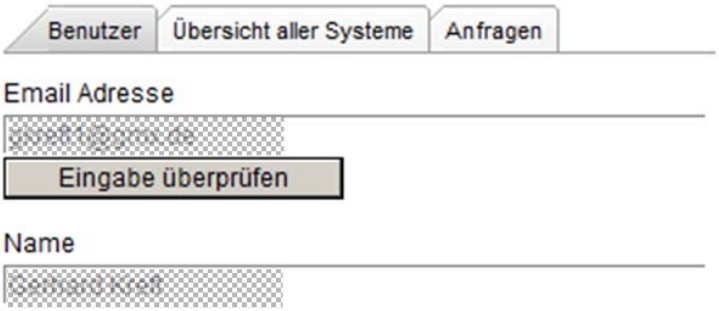
Wenn der Benutzer bei Océ bereits bekannt ist, wird der Name angezeigt, und die Rolle wird automatisch auf Call Handler geändert.

Wenn dies richtig ist, klicken Sie auf „Speichern“, um die Änderungen zu speichern. Sie können auch die Rolle „Site Administrator“ auswählen.

Wenn der Benutzer noch nicht vorhanden ist, wird eine Meldung angezeigt.

⚠ Der Benutzer verfügt über keine gültige Registrierung bei Océ. Bitte füllen Sie den Namen aus, somit erhält der Benutzer eine Email zur Registrierungsanfrage bei Océ.

Sie werden aufgefordert, einen Namen einzugeben. Dieser Name wird in der E-Mail verwendet, in der der Benutzer eingeladen wird, Call Handler zu werden. Dieser Registrierungsvorgang ist der gleiche, wie um Site Administrator zu werden.



Der Call Handler erhält eine Einladungsmail mit einer URL für die Registrierung bei Océ. Für die Registrierung bei Océ muss die E-Mail Adresse verwendet werden, an die die Einladungs-E-Mail gesendet wurde. Später wird der erstellte Account mit der Einladung abgeglichen.

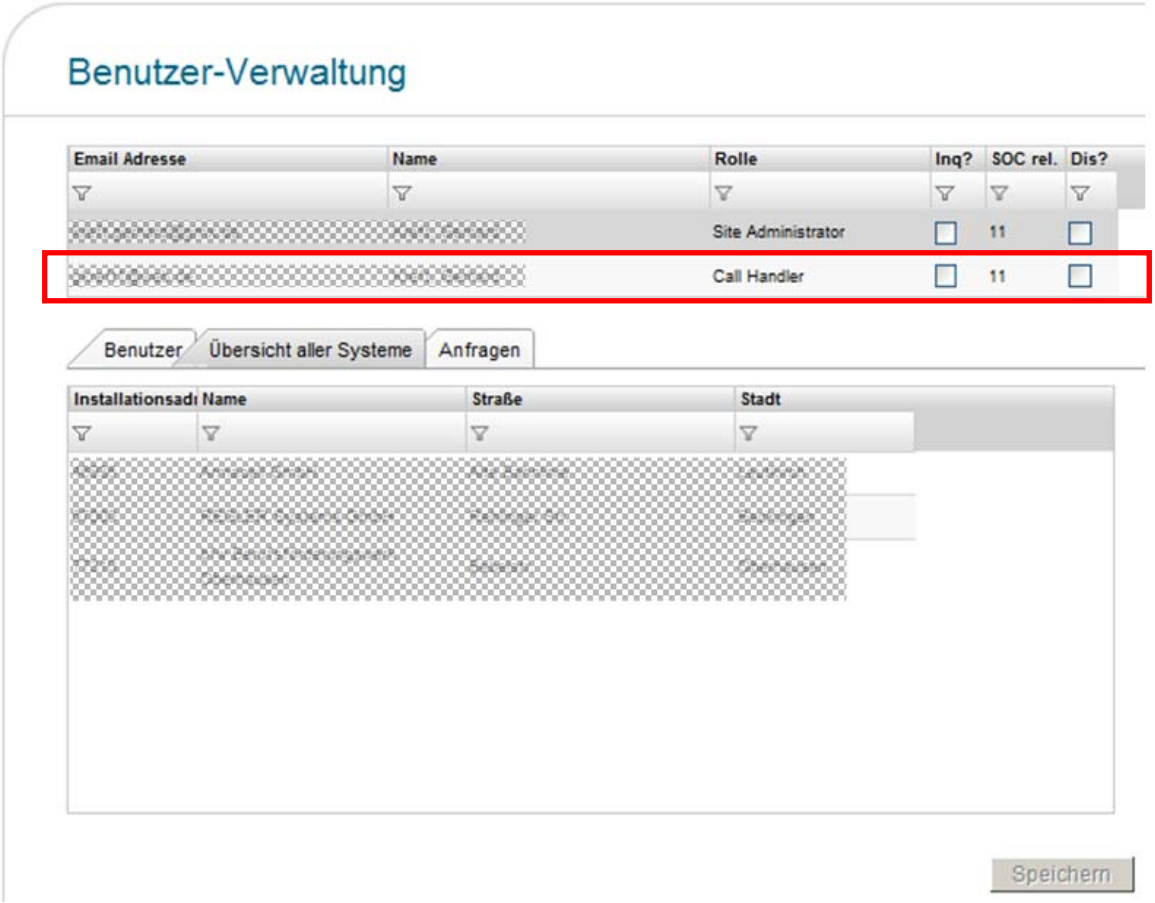
Bis der Call Handler-Benutzer einen Account erstellt und aktiviert, wird der Benutzer mit der Rolle „Call Handler Auftrag“ (bzw. „Site Administrator Auftrag“ gespeichert). Dies bedeutet, dass Sie einen Benutzer eingeladen haben, der jedoch noch kein Océ-Account erstellt hat.

Löschen eines Benutzers
Um einen Benutzer zu löschen, wählen Sie ihn im Raster aus und klicken auf die Schaltfläche „Löschen“. Klicken Sie auf „OK“, um den Löschvorgang zu bestätigen.

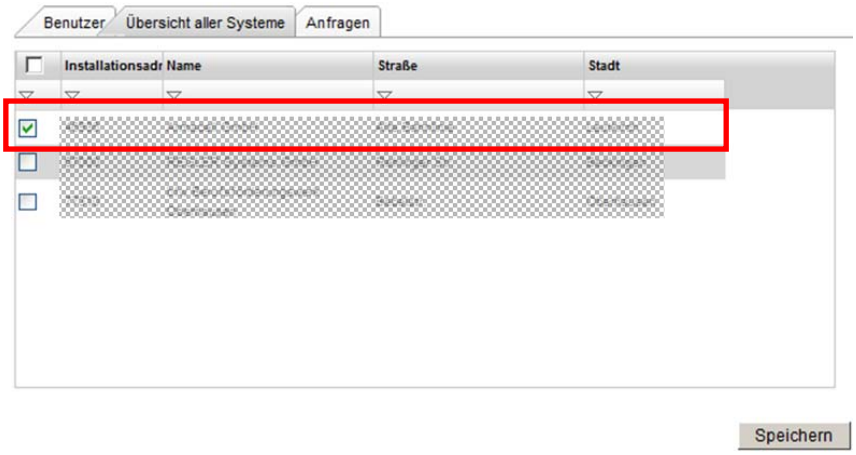
Übersicht aller Systeme

Auf dieser Registerkarte wird die „Übersicht aller Systeme“ angezeigt, die in Ihrem Verantwortungsbereich liegen. Diese kann eine oder mehrere Adressen enthalten. Die „Übersicht aller Systeme“ für den Site Administrator wird von Océ festgelegt.

Um Ihre eigene „Übersicht aller Systeme“ anzuzeigen, wählen Sie im Raster Ihren Account aus. Eine Liste von Adressen wird angezeigt.



Um die „Übersicht aller Systeme“ eines Call Handlers anzuzeigen und/oder zu ändern, wählen Sie den Call Handler im Raster aus.
Alle Adressen werden auf der Registerkarte angezeigt. Nun stehen Kontrollkästchen zur Verfügung, mit denen Sie Adressen wählen oder abwählen können, für die der Call Handler autorisiert sein soll.



Verwenden Sie das Kontrollkästchen in der Kopfzeile der Spalte, um alle Adressen zu wählen oder abzuwählen.

Klicken Sie auf „Speichern“, um die Änderungen zu speichern.
Die „Übersicht aller Systeme“ für den Call Handler ist jetzt definiert.

Der betreffende Call Handler ist nun lediglich autorisiert, Serviceaufträge für Systeme zu erstellen und anzuzeigen, die sich an den ausgewählten Adressen befinden.

Anfragen

Wenn Sie Fragen oder Bemerkungen an Océ übermitteln möchten, können Sie eine Anfrage erstellen.
Es gibt 3 Arten von Anfragen:
1. Übersicht aller Systeme erweitern
2. Problem oder Defekt
3. Andere

Die Liste „Übersicht aller Systeme“ erweitern
Wenn in Ihrer „Übersicht aller Systeme“ eine Adresse fehlt, können Sie bei Océ anfragen, diese hinzuzufügen.

Problem oder Defekt
Wenn in der Anwendung für den Océ Online Service ein Problem oder Defekt auftritt, bitten wir Sie, diesen an Océ zu melden, damit wir die Anwendung verbessern können.

Bitte beachten Sie, dass sich diese Anfrage ausschließlich auf die Anwendung für den Océ Online Service bezieht. Probleme und Defekte an Océ-Systemen müssen über einen „Serviceauftrag“ gemeldet werden.

Andere
Für alle anderen auf den Service bezogenen Anfragen an Océ.

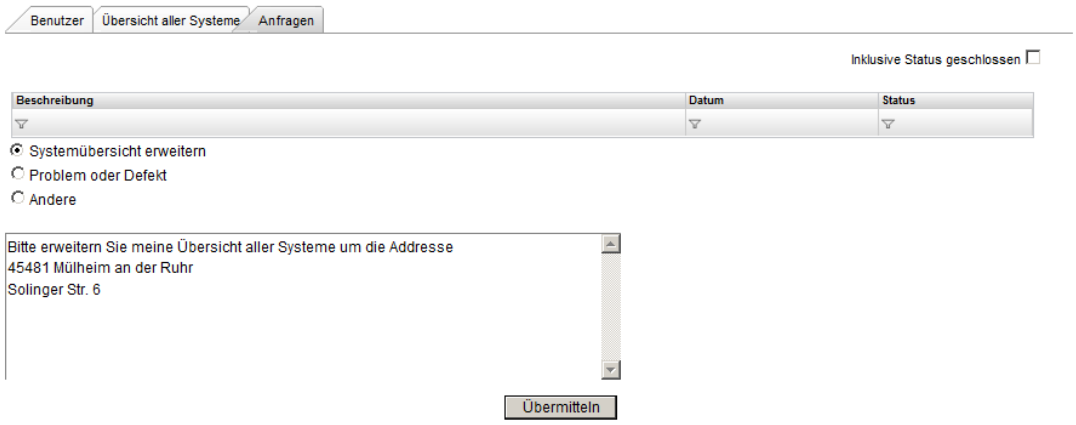
Außerdem sind weitere Arten von Anfragen möglich, die vom System erstellt werden:

Neuer Benutzer
Wenn Sie einen Call Handler einladen, wird automatisch eine Anfrage erstellt. Sobald der Call Handler seinen Océ-Account aktiviert und die Registrierung beendet, wird diese Anfrage automatisch geschlossen.

Adressänderung
Wenn Sie bei der Erstellung eines Serviceauftrags eine Adressänderung anfordern, wird diese zugleich als Anfrage gespeichert. Sobald Océ die Adressänderung verarbeitet hat, wird die Anfrage geschlossen.
Bis zu diesem Zeitpunkt wird für jede Kontaktaufnahme dieser Systeme (oder ggf. zu dieser Adresse) die geänderte Adresse verwendet, deren Verarbeitung noch aussteht.

Auf der Registerkarte „Anfragen“ werden alle ausstehenden Anfragen angezeigt. Mit dem Kontrollkästchen „Inklusive Status geschlossen“ können Sie auch die bereits geschlossenen Anfragen anzeigen.

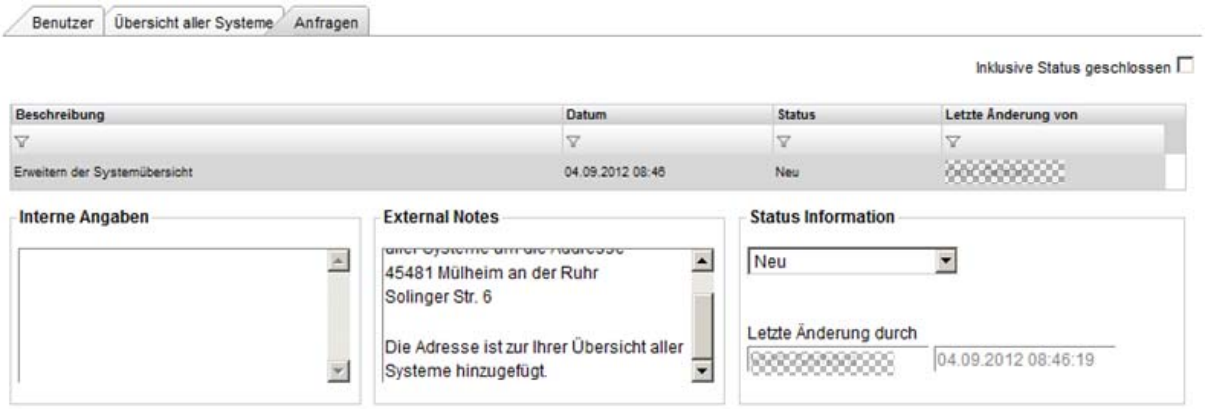
Um eine neue Anfrage zu erstellen, klicken Sie auf die Schaltfläche „Neue Anfrage“ und wählen Sie den zutreffenden Typ aus.
Füllen Sie die Anfrage aus und klicken Sie auf „Übermitteln“.



Die Anfrage wird im Raster mit dem Status „Neu“ angezeigt. Wenn Sie die Anfrage auswählen, wird der eigegebene Text angezeigt.

Océ bearbeitet die Anfrage so bald wie möglich. Während Océ an der Anfrage arbeitet, wird der Status auf „In Bearbeitung“ festgelegt.
Nach Verarbeitung der Anfrage wird der Status auf „Beendet“ gesetzt. Über diese Statusänderung werden Sie automatisch per E-Mail informiert.

Océ kann den Hinweisen zusätzliche Informationen hinzufügen. Diese Hinweise werden Ihnen per E-Mail zugesendet und können auch auf dieser Registerkarte überprüft werden.



E-Mail:

OnlineService Neue Anfrage
océ
Printing for Professionals
Canon
CANON GROUP
Océ Online Service: Anfrage abgeschlossen
Sehr geehrte/r
Ihre Anfrage "SpanOfControl" erstellt am 4 Sep 2012 08:46:19 Uhr wurde bearbeitet und erfolgreich abgeschlossen.
Bitte überprüfen Sie untenstehende Bemerkungen:
Bitte erweitern Sie meine Übersicht aller Systeme um die Addresse
45481 Mülheim an der Ruhr
Solinger Str. 6
Die Adresse ist zur Ihrer Übersicht aller Systeme hinzugefügt.
Mit freundlichen Grüßen,
Ihr Océ Kundendienst

Meine Systeme

Auf dieser Seite werden Ihre Systeme in einer Strukturansicht angezeigt. Diese hierarchische Ansicht zeigt Ihre „Übersicht aller Systeme“. Außerdem können ebenenspezifische Informationen angezeigt und geändert werden.

Die Struktur enthält mehrere Ebenen:

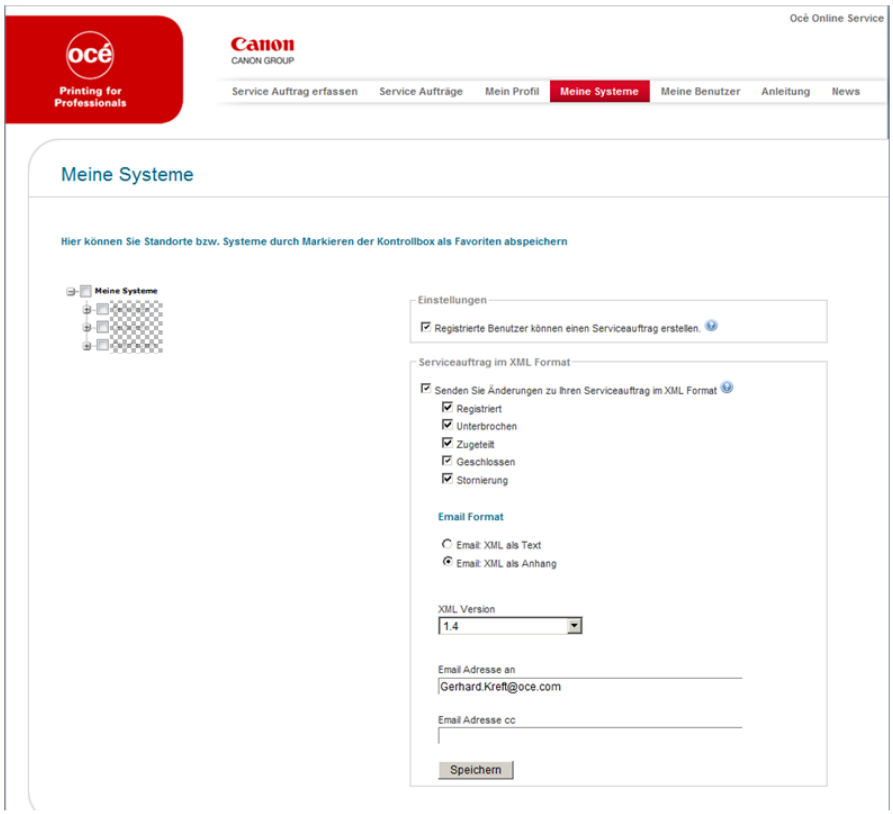
1. Meine Systeme
    2. Stadt
        3. Adresse
            4. System

So erweitern und reduzieren Sie die Struktur:
Um sie zu erweitern, klicken Sie auf ⊞
Um sie zu reduzieren, klicken Sie auf ⊟

Um die Details einer bestimmten Ebene der Struktur anzuzeigen, klicken Sie auf diese Ebene. Die Detailinformationen der ausgewählten Ebene werden dann rechts angezeigt.

Meine Systeme

Auf dieser Ebene können Sie Einstellungen anzeigen und festlegen, die auf Ihren gesamten Maschinen- / Systempark angewendet werden.



Mithilfe der Symbole für weitere Informationen können Sie mehr über die möglichen Einstellungen und die zugrunde liegende Funktionalität erfahren.

Favoriten
Standardmäßig werden alle Systeme in Ihrer „Übersicht aller Systeme“ auf der Seite „Service Auftrag erfassen“ angezeigt.
Falls Sie auf dieser Seite nur einen Teil Ihrer „Übersicht aller Systeme“ anzeigen möchten, können Sie Systeme als Favoriten markieren.

So markieren Sie ein System als Favoriten:
Aktivieren Sie das Kontrollkästchen vor einem System in der Struktur.
Auf der Seite „Service Auftrag erfassen“ werden nur die als Favoriten markierten Systeme angezeigt.

Sie können Favoriten nicht nur auf Systemebene, sondern auch auf der Ebene von Adresse oder Stadt festlegen.
Wenn Sie ein Kontrollkästchen aktivieren, werden alle tieferen Ebenen automatisch ebenfalls als Favoriten markiert.

Ein Kontrollkästchen zeigt an, dass ein Teil der Systeme auf der nächsten Ebene als Favoriten markiert sind.
Ein Kontrollkästchen zeigt an, dass alle Systeme auf der nächsten Ebene als Favoriten markiert sind.
Ein Kontrollkästchen zeigt an, dass keine Systeme auf der nächsten Ebene als Favoriten markiert sind.

Auf der Ebene „Meine Systeme“ zeigt ein Kontrollkästchen an, dass die Funktionalität für Favoriten nicht verwendet wird, sodass alle Systeme in Ihrer „Übersicht aller Systeme“ auf der Seite „Service Auftrag erfassen“ angezeigt werden.

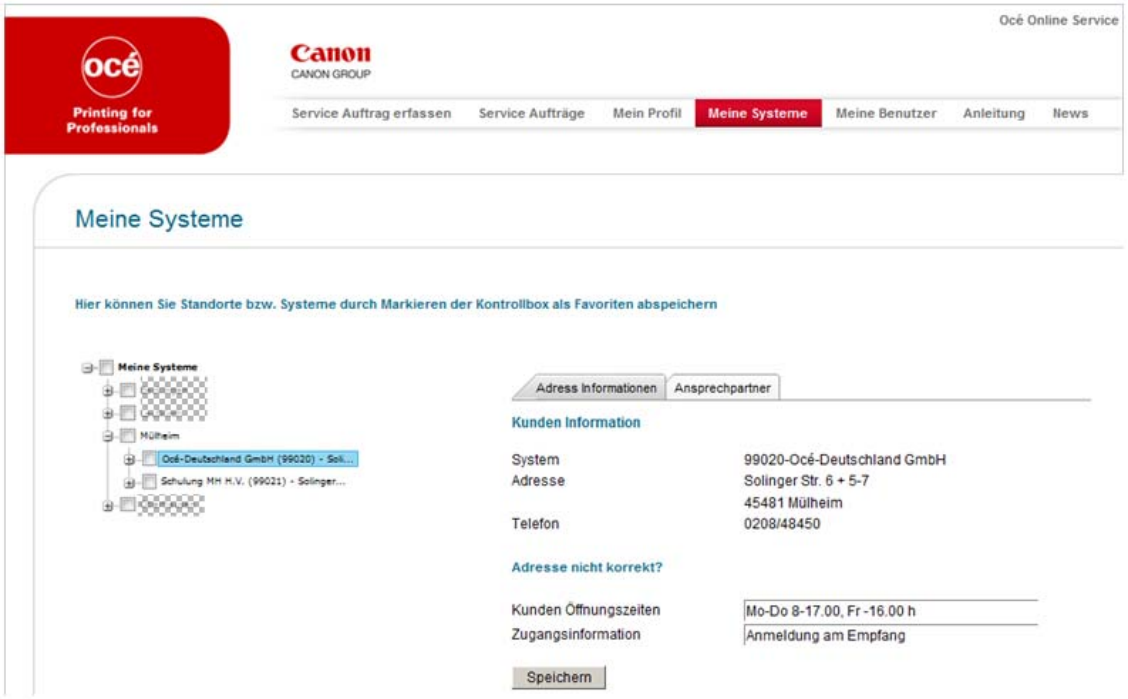
Anmerkung:
Wenn Sie Favoriten benutzen, werden alle neuinstallierten Systeme nicht in Ihrer Liste auf der Seite „Service Auftrag erfassen“ angezeigt. Diese müssen manuell hinzugefügt werden.
Einstellungen im Abschnitt „Allgemein“
Registrierte User dürfen Aufträge erstellen
Aktiviert: Ein Registrierter User darf einen Serviceauftrag erstellen.
Deaktiviert: Der Registrierte User erhält eine Meldung, die besagt, dass die Erstellung eines Serviceauftrags nicht zulässig ist. Sie/Er wird dazu auffordert, sich an den Site Administrator zu wenden.

Standardmäßig ist diese Einstellung aktiviert; Registrierte User dürfen Serviceaufträge erstellen.

Abschnitt „Serviceauftrag im XML Format“
In diesem Abschnitt werden Einstellungen für die XML-Nachrichten konfiguriert.

Adresse

Auf der Ebene der Adresse werden Adressinformationen der ausgewählten Adresse auf dem Bildschirm rechts angezeigt:



Adressdaten

Auf dieser Registerkarte werden die Adressinformationen angezeigt.

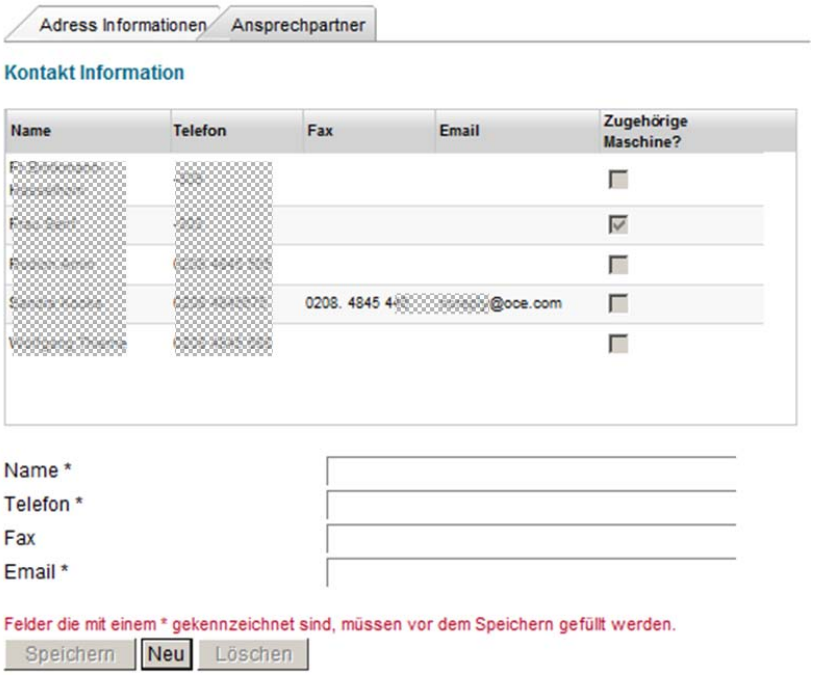
Wenn die Adresse nicht richtig ist, können Sie unter „Adresse nicht korrekt“ die richtigen Adressdetails angeben. Nachdem Sie die Änderungen gespeichert haben, wird angezeigt, dass eine angeforderte Adressänderung aussteht.

Diese Anforderung wird von Océ verarbeitet. Diese geänderte Adresse wird für jedes System unter dieser Installationsadresse und für jeden Serviceauftrag verwendet. Eine als ausstehend markierte Adressänderung wurde noch nicht von Océ verarbeitet.

Wie Sie die Adresse nur für ein einzelnes System unter dieser Adresse ändern ,lesen Sie im Kapitel „Meine Systeme“ – „System“.

Kontaktdaten (Ansprechpartner)

Auf dieser Registerkarte werden die Informationen zum Ansprechpartner für die Adressebene gezeigt.



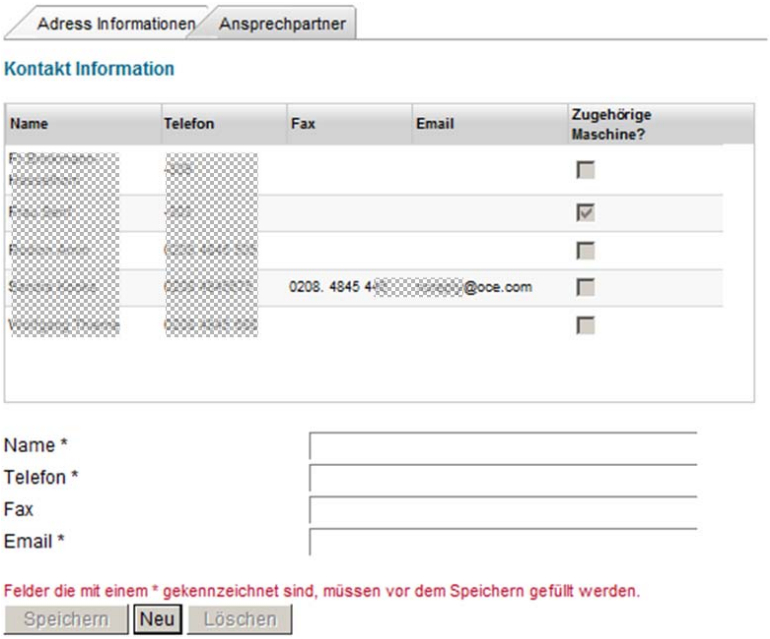
Im Raster sind die für diese Adresse bekannten Ansprechpartner aufgeführt.
In der Spalte „Zugehörige Maschine?“ wird angezeigt, dass der Ansprechpartner einem oder mehreren Systemen als standardmäßiger Ansprechpartner zugeordnet ist.

So ändern Sie Details eines vorhandenen Ansprechpartners:
Wählen Sie im Raster den Ansprechpartner aus.
Geben Sie die Änderungen in die Felder ein (mindestens alle mit * markierten Felder).
Klicken Sie auf „Speichern“, um die Änderungen zu bestätigen.

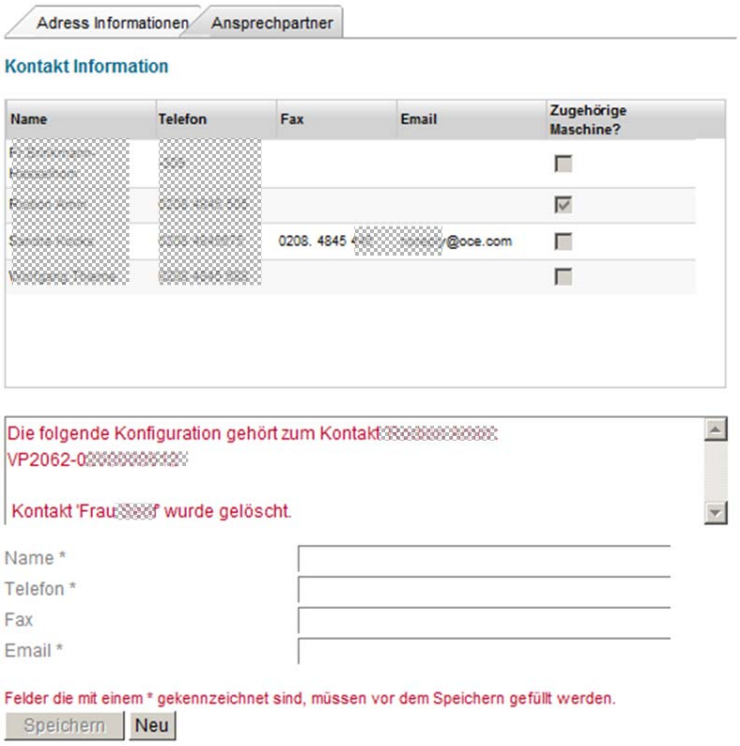
So erstellen Sie einen neuen Ansprechpartner:
Klicken Sie auf „Neu“.
Geben Sie Werte in die Felder ein (mindestens alle mit * markierten Felder).
Klicken Sie auf „Speichern“, um den neuen Ansprechpartner zu erstellen.

So löschen Sie einen Ansprechpartner (der keinem System als standardmäßiger Ansprechpartner zugeordnet ist):
Wählen Sie im Raster den Ansprechpartner aus.
Klicken Sie auf „Löschen“. Sie werden zur Bestätigung des Löschvorgangs aufgefordert.

Anmerkung:
Wenn Sie im Raster einen Ansprechpartner auswählen, der einem System als standardmäßiger Ansprechpartner zugeordnet ist (zu erkennen in der Kontrollkästchen-Spalte „Zugehörige Maschine?“), steht die Funktion zum Löschen nicht zur Verfügung. Wählen Sie zuerst im Dropdownfeld „Austauschen“ einen anderen Ansprechpartner aus. Dann wird die Schaltfläche „Löschen“ aktiviert, und Sie können den gewünschten Ansprechpartner löschen.

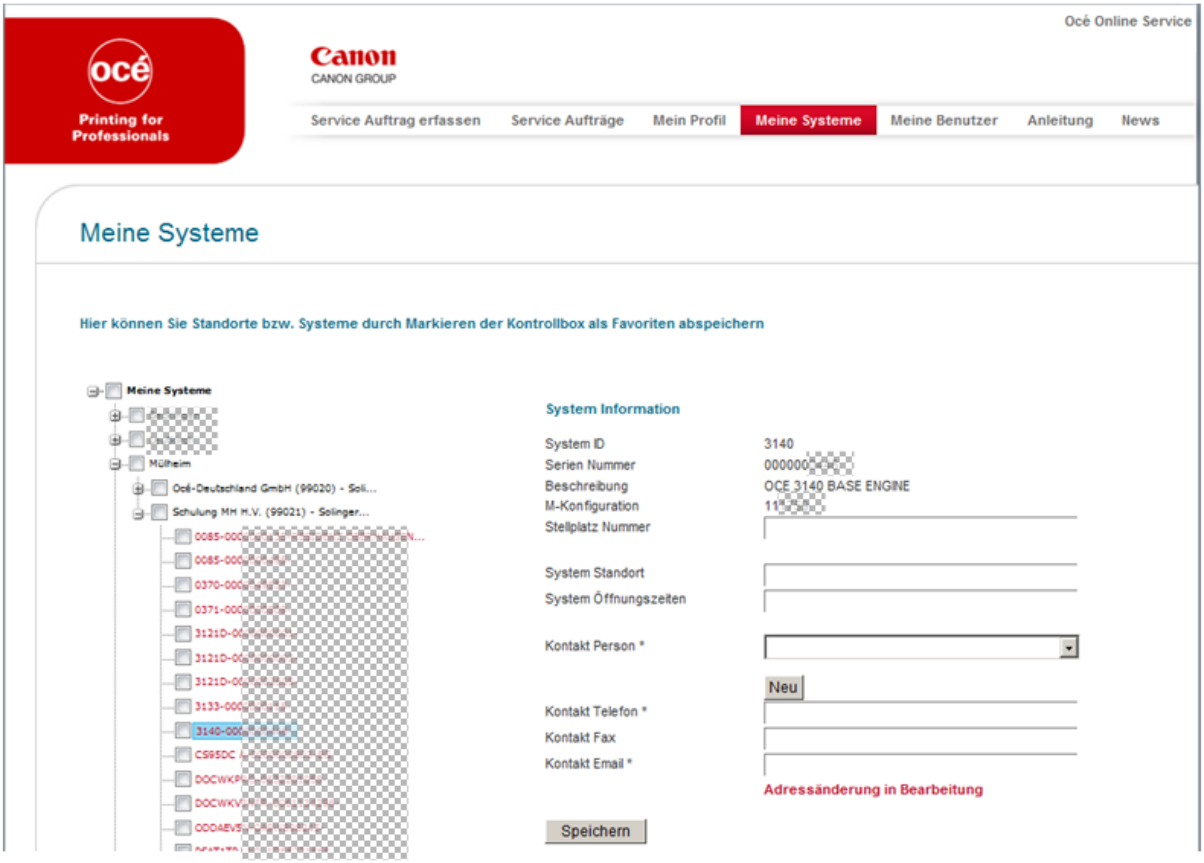


So löschen Sie einen Ansprechpartner mit zugehörigen Systemen:
Wählen Sie im Raster den zu löschenden Ansprechpartner aus.
Wählen Sie im Pulldownmenü den Ansprechpartner aus, der den aktuellen Ansprechpartner ersetzen soll.
Klicken Sie auf „Löschen“. Sie werden zur Bestätigung aufgefordert.
Das System zeigt eine Übersicht über Konfigurationen, bei denen der Ansprechpartner durch den neuen Ansprechpartner ersetzt wurde.
Der ersetzte Ansprechpartner ist in der Ansprechpartnerliste dieser Adresse nicht mehr enthalten.



System

Auf der Ebene „System“ werden Informationen zu Systemen angezeigt.
Wenn ein System in der Strukturansicht rot dargestellt wird, ist ihm kein Ansprechpartner zugewiesen.



Festlegen eines standardmäßigen Ansprechpartners für dieses System:
Wählen Sie im Pulldownmenü einen der Ansprechpartner aus. Das Pulldownmenü enthält die Ansprechpartner dieser Adresse. Siehe auch das Kapitel zu „Meine Systeme“ – „Adresse“.
Klicken Sie auf „Speichern“, um die Einstellung zu bestätigen.

Wenn der gewünschte Ansprechpartner nicht im Pulldownmenü aufgeführt ist, erstellen Sie wie folgt einen neuen Ansprechpartner:
Klicken Sie auf „Neu“.
Füllen Sie die erforderlichen Felder aus.
Klicken Sie auf „Speichern“, um die Werte zu bestätigen.

Der erstellte Ansprechpartner wird als standardmäßiger Ansprechpartner für dieses System festgelegt und der Liste der Ansprechpartner für diese Adresse hinzugefügt.

Ändern der Adresse dieses Systems:
Klicken Sie auf „Adresse des Systems nicht korrekt?“.
Adressdetails werden angezeigt. Die aktuellen Adressdaten sind eingetragen.
Geben Sie die richtigen Adressdaten ein.
Klicken Sie auf „Speichern“, um die Adressänderung für dieses System zu bestätigen.

Diese Anforderung wird von Océ verarbeitet. Die geänderte Adresse wird auf jeden Serviceauftrag für dieses System angewendet. Eine als ausstehend markierte Adressänderung wurde noch nicht von Océ verarbeitet.

Anleitung

Das Menüelement „Anleitung“ ist ein Link zu einer Seite, auf der Verfahren und Funktionalität des Océ Online Service kurz erläutert werden. Zu welcher Seite der Link führt, hängt von Ihrer Rolle ab.

Anmerkung:
Das Menüelement „Anleitung“ ist ein Link zu einer Webseite außerhalb des Océ Online Service und ist nicht Teil der Funktionalität des Océ Online Service.

News

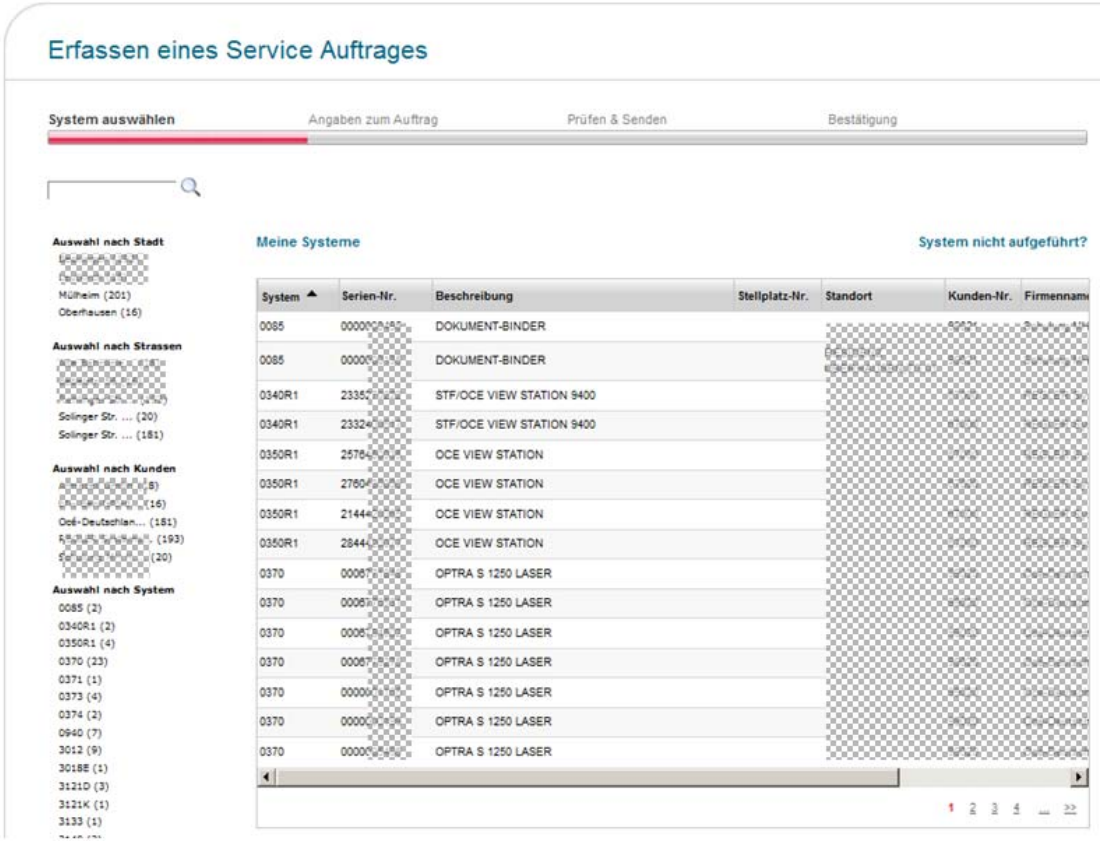
Das Menüelement „News“ ist ein Link zu einer Seite, auf der Sie Neuigkeiten zum Océ Online Service erfahren können. Zu welcher Seite der Link führt, hängt von Ihrer Rolle ab.

Grundlagen der Navigation

In diesem Kapitel werden die Grundlagen der Navigation in Océ Online Service allgemein erläutert.

Rasterfunktionalität

In Océ Online Service werden Raster verwendet, um Übersichten über Systeme, Servicebenutzer und „Übersicht aller Systeme“ (Zuständigkeitsbereich) darzustellen.
Beispielsweise wird auf der Seite „Service Auftrag erfassen“ im Raster eine Übersicht der Systeme angezeigt:

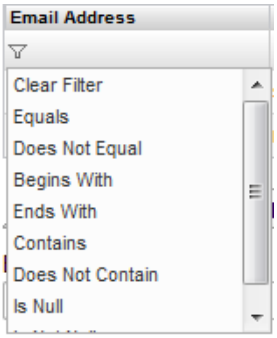


Raster bieten die Funktionalität, mit der die Darstellung und die Suche nach einem bestimmten Eintrag erleichtert werden.
Das Raster bietet die folgende Funktionalität:
- Filtern des Ergebnisses im Raster
- Ändern der Reihenfolge der Rastereinträge
- Ändern der Reihenfolge der Rasterspalten
- Ändern der Spaltenbreite

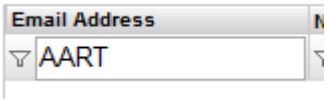
Filtern des Ergebnisses im Raster – Nur auf der Seite „Meine Benutzer“

Ein „Trichter“ unter der Kopfzeile der Spalte zeigt an, dass ein Filter auf die Spalte angewendet werden kann.

So legen Sie einen Filter für eine Spalte fest:
1. Klicken Sie auf den Trichter. Eine Übersicht über die Filteroptionen wird angezeigt.

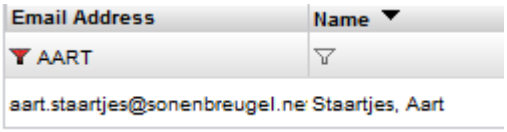


2. Wählen Sie eine Filteroption aus.
3. Geben Sie den Filterwert an (die Groß-/Kleinschreibung wird nicht beachtet).



4. Drücken Sie zum Bestätigen die Eingabetaste.

Ein roter Trichter zeigt an, dass ein Filter angewendet wurde.



Um die Filterung zu deaktivieren, Klicken Sie den „Trichter“ an und wählen dann „Clear Filter“ zum Entfernen des Filters aus.

Anmerkung:
Filter können auf jede Spalte angewendet werden. Die angewendeten Filter werden mit UND verknüpft.

Ändern der Reihenfolge der Rastereinträge

Sie können die Reihenfolge der Rastereinträge ändern, indem Sie eine Sortierreihenfolge auf Spaltenebene anwenden.

So ändern Sie die Reihenfolge der Rastereinträge:
Klicken Sie auf die entsprechende Spalte.

Ein Pfeil zeigt die Sortierreihenfolge an: Aufsteigend, Absteigend.
Klicken Sie erneut auf die entsprechende Spalte, um zwischen auf- und absteigender Sortierreihenfolge zu wechseln.

Ändern der Reihenfolge der Rasterspalten

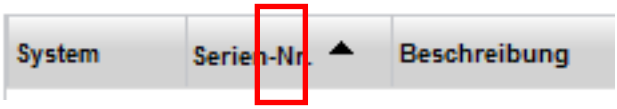
Sie können die Reihenfolge der Spalten im Raster per Drag & Drop ändern.

Platzieren Sie den Mauszeiger über die Kopfzeile der Spalte, die Sie ändern möchten.
Klicken Sie die Maustaste und halten Sie sie gedrückt.
Ziehen Sie den Mauszeiger in einer horizontalen Linie über die Kopfeinträge der Spalten.
Ein Doppelpfeil zeigt den neuen Ort der Spalte an.
Lassen Sie an der Stelle, an der Sie sie einfügen möchten, den Mauszeiger los.

Ändern der Spaltenbreite

Die Breite einer Spalte im Raster kann geändert werden.

Platzieren Sie den Mauszeiger in der Spaltenkopfzeile auf die Linie zwischen zwei Spalten. Der Mauszeiger wird nun als Doppelpfeil angezeigt.



Klicken Sie mit der linken Maustaste und ziehen Sie den Doppelpfeil nach rechts, um die Spalte links von ihm breiter anzuzeigen, oder nach links, um sie schmaler anzuzeigen.